

Direction des Opérations

**Procédure de
Traitement des
Réclamations et
Modalités
d'Informations**

Rédactrice :
Glwadys Bouchard

Approbateur :
Louis Fourier

Date de mise à
jour : **13/01/2023**



Sommaire

| | |
|---|----------|
| 1. Objet | 2 |
| 2. Organisation | 2 |
| 3. Traitement | 4 |
| 3.1. Conservation et suivi | 4 |
| 3.2. Echanges avec les gestionnaires et les porteurs de risques | 5 |
| 3.3. Délais de traitement | 5 |
| 4. Contrôle et pilotage | 5 |
| 5. Cas particuliers | 7 |



1. Objet

Le présent document a pour objectif d'explicitier les procédures de traitement des réclamations. Par définition, au sens de l'ACPR : « Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ; une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation ».

2. Organisation

Hoggo est en charge du traitement des réclamations de :

- Niveau 1 : dans l'optique de permettre au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel à l'adresse help@hoggo.com ;
- Niveau 2 : afin de permettre au client insatisfait par la réponse donnée par le niveau 1, le client peut envoyer sa requête à anna@hoggo.com. Une revue des réclamations liées aux insatisfactions clients adressées à help@hoggo.com du niveau 1 est aussi effectuée sur une base hebdomadaire par le Directeur des Opérations.

Dans le cadre du traitement des réclamations de niveau 1, l'unique canal de communication ouvert aux clients est l'échange de mails via l'adresse help@hoggo.com. Cette adresse est accessible par tout utilisateur du site en bas de page sur hoggo.com, et communiquée à chaque entreprise souscriptrice. Elle figure aussi dans la documentation communiquée dans le cadre des affiliations aux salariés.

Le logiciel de gestion des réclamations, à la date de rédaction de la procédure, est Zendesk. Il permet d'enregistrer, de suivre, et de conserver, toute réclamation reçue et traitée. Les informations inscrite ou saisie dans Zendesk sont les suivantes :

- Les typologies associées aux requêtes reçues (Demande d'informations ou Réclamation, ainsi que celles de l'ACPR 1. Souscriptions (hors primes), 2. Primes et/ou cotisations, 3. Sinistres et/ou prises en charge, 4. Gestion du contrat, 5. Résiliations et/ou fin de contrat) ;
- Les dates des demandes ou réclamations reçues, de réponse ;
- L'identité du réclamant (nom, prénom, et e-mail inscrits dans la signature si le tiers ne figure pas dans la base de données d'Hoggo, ou la fonction et l'entreprise associées à ce tiers dans la base de données en plus de ces dernières si ces informations sont disponibles dans la base de données ;
- Des prises de notes libres (section "Note interne") des agents pour indiquer le contexte de la requête, les actions prises, le contenu des échanges avec d'autres services internes utiles à la résolution du ticket, et le statut de la demande ou de la réclamation ;
- Le statut de la demande d'informations ou de la réclamation : "Ouvert", "En pause" (cela signifie qu'un retour d'un partenaire externe ou d'un département interne est attendu),



“En attente” (cela indique que les opérateurs sont en attente de précisions de la part du tiers à l’initiative pour pouvoir répondre à la demande), et “Résolu”.

Chaque e-mail reçu :

- Génère un accusé de réception sur la boîte mail du client ;
- Crée un ticket sur le logiciel Zendesk.

Si le mail reçu est une réclamation, l’agent assigne alors au ticket le label “Réclamation”. L’agent en charge de la réclamation doit avoir une séniorité de 2 ans minimum dans l’entreprise, et dispose d’une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures d’Hoggo. L’agent en question gère les réclamations liées à la souscription d’un contrat, les cotisations et sur les réclamations liées aux prestations.

The screenshot displays the Zendesk ticket management interface. On the left sidebar, the 'Type' dropdown menu is open, and the option 'Réclamation' is highlighted with a red circle. The ticket title is 'Je suis mécontent - Ticket Test - Procédure gestion des réclamations'. The assignee is 'Light/Théo Baumann' and the priority is 'Normale'. The main content area shows a public response from 'Edgar du Colombier' with the text: 'Bonjour, Ceci est un ticket test créé dans le cadre de la rédaction de la procédure de gestion des réclamations. Bien cordialement, Edgar'.

Une fois ce label sélectionné, le ticket rentre dans une catégorie dédiée au traitement des réclamations :



| | Assigné | Sujet |
|--------------------------|--------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | Théo Baumann | Je suis m |

Le temps de réponse est suivi ticket par ticket et ne doit pas dépasser 24 heures ouvrées.

Dans le même temps, un e-mail automatique est envoyé à l'initiateur de la réclamation (accusé de réception), lui indiquant que la demande est en cours de traitement. Le département systèmes d'information vérifie sur une base quotidienne que l'envoi de ces emails automatiques est fonctionnel.

3. Traitement

3.1. Conservation et suivi

Les tickets "réclamations" font l'objet d'un suivi quotidien par le Responsable Réclamations.

Une fois par semaine, le Responsable Réclamations fait le point avec le Directeur des Opérations pour remonter les éventuelles améliorations à apporter aux processus d'Hoggo à la lumière des réclamations reçues.

Ces améliorations sont formalisées par des projets qui rentrent dans la *Roadmap* de l'équipe Produit. Les coordonnées du médiateur de l'assurance sont ajoutées à chaque résolution de réclamation à savoir, La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09

La résolution de la réclamation est matérialisée par le passage au statut "Clos" sur Zendesk, et l'agent en charge envoi l'email suivant à l'initiateur de la réclamation :



Comment jugeriez-vous la réponse à votre réclamation ?

Bonjour,

Vous avez récemment contacté Hoggo et nous aimerions savoir si vous avez été satisfait de notre réponse à votre réclamation.

Comment jugeriez-vous la qualité de notre réponse à votre réclamation ?

Merci, et à bientôt !

L'équipe Hoggo

Les réponses associées sont sauvegardées, et revues sur une base hebdomadaire par le Directeur des Opérations. Des actions correctives sont par la suite définies, et les équipes en charge formées et accompagnées sur les bonnes pratiques associées.

3.2. Echanges avec les gestionnaires et les porteurs de risques

Lors de la réception d'une réclamation, l'agent responsable chez Hoggo la communique aux gestionnaires en charge. La marche à suivre est définie de concert, et des échanges sur les avancées du traitement de la réclamation sont systématisées, jusqu'à résolution complète de cette dernière. En ce qui concerne les porteurs de risques, Hoggo applique les critères définis dans la convention de partenariat.

3.3. Délais de traitement

En tout état de cause, l'ACPR fixe à un maximum de 10 jours le délai à l'issue duquel l'établissement doit accuser réception de la réclamation, et 2 mois pour la réponse adressée au client. Hoggo applique les délais de réactivité meilleurs que ceux recommandés par l'ACPR.

4. Contrôle et pilotage

Le Directeur des Opérations audite et revoit sur une base hebdomadaire l'ensemble des nouvelles réclamations adressées par les clients. Les réclamations en cours de résolution, ainsi que les réclamations clôturées sont revues.

Il est vérifié que la qualité et la complétude des éléments sont appliquées, et que les délais de traitement de l'ACPR sont respectés chaque semaine :

- Les temps de dernières réponses sont répertoriés et analysés via Zendesk ;



- Un échantillon représentatif des réponses apportées par l'ensemble des opérateurs de l'équipe (composée de 5 personnes à la date de rédaction de la procédure, dont 1 chargé de réclamations senior et 4 chargés de relations clients) est passé en revue ;
- Les qualité des notes prises par les opérateurs (section "Notes internes", dont informations outrancières) et les avancées des traitements ;
- Les notes et commentaires laissés par les clients suite à la clôture des tickets (de demandes d'informations et de réclamations) sont aussi analysés. En particulier, chaque note inférieure à la moyenne implique une revue détaillée des caractéristiques des réponses des opérationnels ;
- Des plans de remédiation sont alors définis en collaboration avec le Responsable Réclamations, et leur mise en place pilotées sur une base hebdomadaire.

Sur une base trimestrielle, le Directeur des Opérations revoit, en plus des contrôles effectués sur une base hebdomadaire, au cours d'une demi-journée un échantillon significatif de notes internes prises par les opérateurs dans le but de s'assurer qu'aucune information outrancière n'y est inscrite.

Un reporting trimestriel reprenant la typologie, le contenu et les solutions apportées aux réclamations est produit. Il fait l'objet d'une revue de l'équipe de direction d'Hoggo, et est partagé sur demande aux porteurs de risques.

De nouvelles mesures ont été mises en place en 2022 suite à la parution de recommandations ACPR le 9 mai 2022 dans le cadre du traitement des réclamations :

- Sur le site internet, au sein de la politique de traitement des réclamations est expliqué de façon claire et concise quelle est l'organisation de Hoggo pour répondre à la réclamation ;
- Une copie datée de sa réclamation est envoyée au déclarant ;
- Il est mentionné dans toute réponse quel médiateur peut être sollicité au bout de 2 mois après le premier envoi de la réclamation, quel que soit le service auquel elle a été envoyée ainsi que les compétences de chacun des médiateurs ;
- Annuellement, une synthèse des réclamations et les actions correctives mises en place est présentée à la gouvernance.



5. Cas particuliers

Toutes les réclamations dites “sensibles” (émanant d’une association de consommateurs, d’une personnalité politique, d’un journaliste ou organe de presse écrite ou audiovisuelle, d’un professionnel de droit (avocat, notaire), ou d’une autorité telles que l’Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), ou encore la Médiation de l’assurance sont répertoriées et portées à la connaissance de l’Assureur. Le dossier est remis à ce dernier pour gestion directe.

Toute assignation judiciaire ou tout autre acte introductif d’instance devant une juridiction soulevant un différend lié à l’application d’un Contrat d’Assurance souscrit, reçue directement par Hoggo est transmise à l’Assureur avec l’entier dossier correspondant (correspondances…), l’Assureur ayant seul la direction du procès.

Toute procédure amiable de règlement d’un différend est de la compétence de l’Assureur qui informe Hoggo de la suite qu’il entend donner au dossier.

Le dépaysement de la réclamation peut être applicable. Dans le code pénal, modifié par une loi de 1993, le dépaysement peut être demandé «pour cause de suspicion légitime» à l’égard du tribunal, «pour sûreté publique» ou «dans l’intérêt d’une bonne administration de la justice». Dans le cas où la Cour de cassation dessaisirait une juridiction pour en saisir une autre, le dépaysement de la réclamation s’appliquerait.

Conformément aux Conditions Générales d’Utilisation, le Client peut saisir gratuitement La Médiation de l’Assurance, personnalité indépendante, aux coordonnées suivantes :

- Site internet : mediation-assurance.org
- Courrier : La Médiation de l’Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Le Médiateur formulera un avis dans un délai de 90 jours à réception du dossier complet. Son avis ne s’impose pas et vous laissera toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

Ces différentes procédures de réclamation sont des procédures amiables et ne privent pas l’Utilisateur de son droit de saisir la juridiction compétente.

Conformément à l’article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlements en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l’Union Européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=>



6. Formation

La procédure de traitement des réclamations est remise à chaque collaborateur dès son arrivée dans l'entreprise. Chaque collaborateur est sensibilisé sur l'intégralité des thématiques décrites dans ce document dès son arrivée et au cours de ses missions chez Hoggo. Une attention particulière est portée sur les standards qualitatifs attendus de la part des opérateurs.

Une formation traitement des réclamations et modalités d'informations est délivrée annuellement, à l'ensemble des collaborateurs. Le planning des sessions prévues est le suivant. La dernière en date a eu lieu le 3 juin 2022, les prochaines sessions sont prévues aux dates suivantes :

- 7 avril 2023
- 8 avril 2024